



Aanbesteding Wmo Hulpmiddelen Regio Alkmaar 2027

Uitgangspuntennotitie en verwervingsstrategie

December 2025

Gemeenten Alkmaar, Bergen (NH), Castricum, Dijk & Waard, Heiloo en
Uitgeest



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Landelijke ontwikkelingen	3
1.2 Het besluitvormingsproces	3
2. Terugblik	4
2.1 Uitgangspunten 2020	4
2.2 Klanttevredenheidsonderzoek 2025	5
3. Uitgangspunten inkoop 2027	5
3.1 Adviezen van de Wmo-adviesraden	5
3.2 De uitgangspunten	6
A) Een passende voorziening en eigen regie	6
B) Toegankelijkheid en klantbenadering	6
C) Behoud huidige productcategorieën + focus op kwaliteit / dienstverlening	6
4. Verwervingsstrategie	7
4.1 De productcategorieën	7
4.2 Sterfhuisconstructie	7
4.3 Volume en looptijd	7
4.4 Kwaliteit – Prijs Verhouding	8
4.5 Mandaten	8
Projectgroep	8
Beoordelingsteam	9
4.6 Communicatie	9
4.7 Managementinformatie / Monitoring	10
4.8 SROI	10

1. Inleiding

Voor u ligt de notitie voor de inkoop van de Wmo hulpmiddelen van de zes samenwerkende gemeenten in de Regio Alkmaar e.o. te weten Alkmaar, Bergen (NH), Castricum, Dijk en Waard, Heiloo en Uitgeest. De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van hulpmiddelen zoals bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning 2025. Het beschikbaar stellen van hulpmiddelen moet inwoners helpen om te kunnen participeren in de samenleving en bewerkstelligen dat inwoners zo lang mogelijk zelfredzaam te zijn.

Op 31 december 2026 eindigt definitief de overeenkomst met de huidige leverancier Medipoint. We kopen gezamenlijk deze producten in omdat dit schaalvoordelen oplevert en hanteren dezelfde, regionale uitgangspunten. Met oog en ruimte voor de lokale belangen is een regionale samenwerking gewenst en noodzakelijk om de maatschappelijke zelfredzaamheid van onze inwoners te ondersteunen.

1.1 Landelijke ontwikkelingen

In de Hoofdlijnenbrief van de staatssecretaris van Langdurige Zorg en Maatschappelijke Ontwikkeling is er aandacht voor een toekomstbestendige Wmo en de beperkingen van het stelsel. Op de lange termijn knelt het, er is sprake van een sturingsvraagstuk en van krapte op de arbeidsmarkt. Daarnaast zijn er zorgen op financieel vlak en staat de maatschappelijke houdbaarheid (van de Wmo) onder druk.

Onderdeel van een toekomstbestendige Wmo is de voor gemeenten passende financiering. Met een nieuwe financieringsvorm en de invoering van een inkomens- en vermogensafhankelijke eigen bijdrage binnen de Wmo 2015 i.p.v. het abonnementstarief kan de schaarser wordende ondersteuning beschikbaar blijven voor de kwetsbaarste burgers. Deze maatregelen zullen naar verwachting niet eerder dan 2028 zijn ingevoerd.

1.2 Het besluitvormingsproces

Nadat eerder de conceptnotitie door de colleges is vastgesteld, zijn de Wmo-adviesraden gevraagd om een advies uit te brengen. Hun adviezen zijn meegenomen in deze notitie, zodat nu de uitgangspuntennotitie en verwervingsstrategie definitief vastgesteld kunnen worden. Aansluitend op deze vaststelling worden de voorbereidingen getroffen voor het opstellen van de offerteaanvraag, het Programma van Eisen en andere relevante documenten ten behoeve van de aanbesteding.

Het uitgangspunt is dat in de eerste helft van 2026 de opdracht aan één leveranciers gegund te hebben, waarna de voorbereidingen en implementatie van de nieuwe overeenkomsten starten.

2. Terugblik

De huidige overeenkomst voor het leveren van hulpmiddelen op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015 met Medipoint is per 1 januari 2020 ingegaan en eindigt per 31 december 2026. De overeenkomst kan niet meer worden verlengd. Binnen de afgelopen contractperiode (2020 - 2026) is duidelijk geworden dat een aantal hulpmiddelen in aantal is gestegen. Hier ligt aan ten grondslag dat er een grote vergrijzing in de regiogemeenten is. Inwoners worden gestimuleerd langer thuis te wonen en de middelen nog uitstaand bij de overeenkomsten met een sterfhuisconstructie zijn aan vervanging toe.

Het huidige contract is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- a. De hulpmiddelen zijn gedefinieerd en aan elk hulpmiddel is een tarief gekoppeld.
- b. Ingezet is op het benoemen van kritische prestatie indicatoren (KPI's) voor levertijden, doorlooptijden, bereikbaarheid, service, klachtafhandeling en dergelijke.
- c. Gekozen is om te gaan werken met één leverancier.
- d. De contractperiode is twee jaar met twee maal twee verlengingsjaren.

2.1 Uitgangspunten 2020

In de onderliggende visie staan als centrale uitgangspunten *uitmuntende service, meer maatwerk en hoge klanttevredenheid*. De genoemde uitgangspunten zijn ten dele gehaald.

De levertijden van de hulpmiddelen heeft gedurende de loop van het contract onder druk gestaan. De oorzaken hiervoor waren divers;

- *De start van de overeenkomst was ten tijde van de Covid-19 periode met beperkende maatregelen.* Het leveren en onderhouden van hulpmiddelen heeft mede daardoor vertraging opgelopen.
- *De opening van een vestiging in de regio Alkmaar.* Dit resulteerde in vertraging van de levering van de hulpmiddelen en de dienstverlening.
- *Vertragingen bij toeleveranciers;* Niet alle onderdelen waren goed leverbaar door schaarste op de onderdelenmarkt.
- *Bij een of meer van de regiogemeenten was sprake van wachtlijsten.*
- *Personele problematiek;* ziekte, doorstroom en het opzetten van een lokale vestiging.

Een langere doorlooptijd, zowel bij de gemeentelijke toegang als bij de leverancier, leidt automatisch tot een lagere klanttevredenheid. De laatste periode zijn de wachttijden afgenomen bij zowel leverancier als gemeenten.

2.2 Klanttevredenheidsonderzoek 2025

De huidige leverancier Medipoint voert doorlopende klanttevredenheidsonderzoeken uit. Voor de drie kwartalen van 2025 kregen ze gemiddeld een 8 voor levering en reparaties. Met de respons van circa 24% is dit onderzoek vanwege de doorlopende aard betrouwbaar en representatief. De levering en de reparatie blijven binnen contracttijd (exclusief de spoedreparaties) rond de 74%. Het aantal ingediende klachten blijft uitgaande van het aantal middelen acceptabel. 2024 – 1,6% (gemiddeld 22 klachten per kwartaal) op 1150 leveringen en 3781 reparaties. 2025 (t/m Q3) – 1,2% (gemiddeld 16 klachten per kwartaal) op 1164 leveringen en 2900 reparaties.

3. Uitgangspunten inkoop 2027

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning stellen gemeenten een maatwerkvoorziening beschikbaar aan onze inwoners om deel te kunnen nemen aan de samenleving en zelfredzaam te kunnen zijn. De inzet van hulpmiddelen ondersteunt inwoners in hun vermogen om mee te doen aan de samenleving.

Er is gekozen om geen marktconsultatie te houden. De reden hiervoor is dat met alle vier landelijke Wmo-hulpmiddelen aanbieders regelmatig contact is vanwege eerdere overeenkomsten. Ook hebben er in Noord-Holland het afgelopen en dit jaar diverse hulpmiddelen aanbestedingen plaatsgevonden. Deze zijn bestudeerd om inzicht te krijgen.

3.1 Adviezen van de Wmo-adviesraden

De (concept)uitgangspuntennotitie is voorgelegd aan de adviesraden. De adviezen zijn als bijlagen meegenomen alsmede een reactie op de adviezen. Het is fijn om te lezen dat de adviesraden positief staan tegenover de hoofdlijnen.

De adviezen gaan vooral over de kwaliteit, de klanttevredenheid en de communicatie met de klant vanuit de leverancier. Deze punten komen zowel terug in het Programma van Eisen, als bij de uitgangspunten en bij de beoordeling van de 'Kwaliteit' dat voor 60% meeweegt (40% is Prijs). Het gaat hierbij om heldere communicatie gedurende het hele proces door zowel de gemeente als de leverancier, snelle en adequate afhandeling van storingen en klachten (incl. het bieden van een tijdelijk vervangend hulpmiddel) en aandacht voor de nazorg na levering. Verder is het voorstel om de adviesraden mee te nemen bij evaluaties en de uitkomsten van onderzoeken.

Tenslotte hebben de gemeenten expliciet advies gevraagd over de keuze voor één of twee leverancier. Het is begrijpelijk dat dit voor de adviesraden moeilijk te beoordelen was. De gemeenten hebben veelal dezelfde aspecten en bijbehorende voor- en nadelen voor ogen.

De gemeenten onderschrijven de risico's bij de keuze voor één leverancier, maar aan twee leveranciers zitten ook weer nadelen (m.n. qua bedrijfsvoering, communicatie, coördinatie en hogere prijzen). Om de risico's bij de keuze voor één leverancier te verminderen, wordt in de aanbesteding een uitwijkmogelijkheid opgenomen. Dit betekent dat als de leverancier afspraken rond levertijden en dergelijke niet nakomt, de gemeente mag onder strikte voorwaarden uitwijken naar een andere leverancier. Dit wordt in het programma van eisen (PvE) uitgewerkt.

3.2 De uitgangspunten

Voor de inkoop van de Wmo middelen zijn op basis van de opgedane ervaringen (zie hoofdstuk 2) zijn de volgende uitgangspunten beschreven:

A) Een passende voorziening en eigen regie

De gemeente voorziet in een passende, functioneel en kwalitatieve voorziening, waarvoor een eigen bijdrage is verschuldigd. Het centrale uitgangspunt van de Wmo is dat de gemeente ondersteuning biedt aan inwoners om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen. Dit vraagt om oog voor hun persoonlijke omstandigheden, maatwerk en een ondersteuningsaanbod dat aansluit bij hun behoeften. Door het verstrekken van een passend hulpmiddel, wordt immers de mobiliteit en zelfredzaamheid van de inwoner vergroot.

Het verstrekken van een Wmo voorziening is maatwerk. Denk hierbij aan elektrische rolstoelen die specifiek worden afgestemd op de persoonlijke situatie van de inwoner, of voorzieningen in de thuissituatie zoals een douche(rol)stoel. Verder kan de aangekondigde wetswijziging met betrekking tot de eigen bijdrage in de praktijk betekenen dat voor sommige inwoners het voordeliger is om een hulpmiddel zelf aan te schaffen. De inwoner heeft daarmee ook meer keuzevrijheid en regie dan binnen het door de gemeenten gecontracteerde aanbod.

B) Toegankelijkheid en klantbenadering

De gebruikers van hulpmiddelen willen invloed hebben op de kwaliteit en dienstverlening van hun voorzieningen. Dit sluit aan bij de uitgangspunten van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een beperking, dat het belang van toegankelijkheid, inclusie en inspraak benadrukt. De focus ligt op de kwaliteit (denk aan tijdige levering/reparatie en communicatie) en laten los dat er een vestiging in onze regio moet zijn. Verder sturen we op een goede communicatie en klantbenadering gedurende het gehele proces.

C) Behoud huidige productcategorieën + focus op kwaliteit / dienstverlening

Uitgangspunt is dat er wordt gekozen voor behoud van de huidige productcategorieën van hulpmiddelen en een kwalitatieve en goede dienstverlening voor de inwoners. Het streven is om de bestaande kwaliteit van dienstverlening te verbeteren. Goede service, dienstverlening, proactief communiceren en passende ondersteuning staan hierbij centraal.

Verder is er ruimte om te experimenteren en te innoveren. Denk hierbij aan maatwerk voor gebruikers voor wie de standaardoplossing niet als passend wordt ervaren. Onze leverancier anticipeert op (technologische) ontwikkelingen.

De individuele klachten over hulpmiddelen worden afgehandeld via de gebruikelijke route eerst bij de aanbieder. Als een adequate afhandeling van de klacht uitblijft kan de inwoner zich melden bij de gemeente. Daarnaast hebben ook de Wmo-raden geadviseerd om de klantbenadering te verbeteren. Dit versterkt de positie van de inwoner en draagt bij aan een betere afstemming tussen vraag en aanbod.

4. Verwervingsstrategie

Gezien de omvang van de opdracht en het sturen op kwaliteit en (inhoudelijke) prestaties wordt de aanbesteding Wmo-hulpmiddelen via een Europese openbare aanbesteding ingekocht. De drie uitgangspunten vormen de basis en komen tot uiting in het Programma van Eisen en bij de beoordeling van het aspect Kwaliteit.

4.1 De productcategorieën

Bij de inkoop van de Wmo hulpmiddelen gaan we uit van een aantal productcategorieën, nl.:

1. Handbewogen rolstoelen
2. Elektrische rolstoelen
3. Kindervoorzieningen
4. Scootmobielen
5. Fietsen
6. Tilliften
7. Douche-/toiletvoorzieningen.

Deze indeling vormt de basis voor de inkoop en het contractmanagement. Deze indeling is in lijn met de landelijk vastgestelde categorieën, die gebruikt worden in het berichtenverkeer tussen gemeenten en leveranciers. Deze categorieën zijn over en weer vertaalbaar in de indeling die de VNG (Vereniging Nederlandse Gemeenten) voorstelt voor de financiële verantwoording van Wmo-voorzieningen.

4.2 Sterfhuisconstructie

Het is gebruikelijk dat onder een afgesloten overeenkomst de geleverde hulpmiddelen uitstaan onder de voorwaarden van het betreffende contract tot het moment waarop de indicatie afloopt. Het uitstaande assortiment binnen het oude contract per leverancier is een sterfhuis-constructie. Dit betreft overeenkomsten die in het verleden (lokaal) waren afgesloten. Bij het eindigen van de huidige overeenkomst met Medipoint zullen er zo'n 3.360 middelen uitstaan. Bij de overige drie aanbieders zitten zo'n 1.629 hulpmiddelen in een sterfhuis-constructie. Al deze sterfhuisconstructies vallen niet onder de opdracht. Het is nu niet wenselijk dat een nieuw te contracteren aanbieder alle uitstaande hulpmiddelen overneemt. Wel wordt in het nieuwe contract opgenomen dat de leverancier dient mee te werken aan de overdracht van hulpmiddelen, zodat in de toekomst er geen nieuwe sterfhuis-constructies meer ontstaan.

4.3 Volume en looptijd

Gezien de omvang van de opdracht en het sturen op kwaliteit en (inhoudelijke) prestaties wordt de aanbesteding Wmo-hulpmiddelen via een Europese openbare aanbesteding ingekocht. De voorkeur ligt bij het sluiten van een overeenkomst met één aanbieder, gelet op het volume van de opdracht, toekomstige synergievoordelen en sturing van gemeenten op de kwaliteit van de uitvoering van de opdracht.

Voorgesteld wordt een duur van 2 jaar met vier verlengingsopties van één jaar. De overeenkomst wordt door iedere gemeente individueel aangegaan. De voorkeur gaat uit naar een langdurige overeenkomst in verband met een scherpere prijs, continuïteit en het terugverdienen van investeringen door de (nieuwe) aanbieder.

4.4 Kwaliteit – Prijs Verhouding

De samenwerkende gemeenten hanteren reële tarieven als uitgangspunt. De gemeenten willen de kwaliteit van dienstverlening kunnen garanderen. De inschrijver verklaart met zijn inschrijving dat hij aan alle eisen voldoet.

Het rapportcijfer voor prijs telt voor 40% mee en het rapportcijfer voor kwaliteit voor 60%.

Bij gelijke beoordelingen van inschrijvingen is de hoogste score op kwaliteit doorslaggevend.

Het aspect Kwaliteit telt voor 60% mee. Het gaat om de volgende thema's en onderwerpen waar de leverancier een nadere toelichting / Plan van Aanpak voor moet aanleveren. Dit zijn punten die ook in de adviezen van de Wmo-adviesraden naar voren kwamen:

- De klantreis (vanaf de aanmelding door de gemeente, de passing, de levering, het onderhoud en eventuele reparaties).
- De klanttevredenheid / voldoen aan verwachtingen (levertijden / doorlooptijden).
- De communicatie richting de inwoner gedurende het hele proces.
- Afhandeling van klachten en tijdelijk vervangend hulpmiddel.
- Omgaan met innovaties / vernieuwingen op het gebied van hulpmiddelen.

4.5 Mandaten

Bestuurlijk is wethouder Judith Schram (gemeente Castricum) het aanspreekpunt. Bij eventuele bezwaren tijdens het aanbestedingsproces wordt dit in het PORA besproken. Indien eerder een bestuurlijk besluit noodzakelijk is, komt de stuurgroep bijeen bestaande uit de wethouders van Castricum, Alkmaar en Dijk en Waard.

Projectgroep		
Taken	Het opstellen en publiceren van inkoopdocumenten conform de verwervingsstrategie	
Leden		Inkoop- en contractmanager Netwerkorganisatie Regio Alkmaar
		Beleidsmedewerker de BUCH
		Beleidsmedewerker Alkmaar
		Beleidsmedewerker Dijk en Waard
		Kwaliteitsmedewerkers Alkmaar, de BUCH, Dijk en Waard

		Victor Advocaten (advocaat / juridisch adviseur en vertegenwoordiger van de gemeenten in de Regio Alkmaar in een kort geding)
--	--	---

Beoordelingsteam		
Taken	Het beoordelen van de inschrijvingen	
Leden	Beleidsmedewerker	de BUCH
	Beleidsmedewerker	Alkmaar of Dijk en Waard
	Inkoop/contractmanager	Netwerkorganisatie Regio Alkmaar
	Kwaliteitsmedewerker	Alkmaar
	Kwaliteitsmedewerker	Dijk en Waard
Procesbegeleiding	Victor Advocaten	Voorzitten en notuleren beoordelingssessie

4.6 Communicatie

Op de verwervingsstrategie wordt geheimhouding opgelegd tot publicatie via TenderNed. Indien van toepassing verzorgt wethouder Judith Schram namens de regio de woordvoering. Wethouder Judith Schram wordt periodiek mondeling bijgepraat over de voortgang van het inkooptraject. Communicatie wordt waar nodig geïnitieerd met de overige leden van de Stuurgroep en wethouders (via het PORA) en/of per e-mail als daarvoor aanleiding is.

Communicatie met de pers vindt plaats vanuit de Netwerkorganisatie Regio Alkmaar na voorafgaande instemming met de wethouder. Eventuele vragen vanuit de pers die bij de individuele gemeenten binnen komen, worden direct doorgezet naar de communicatie-medewerker Netwerkorganisatie Regio Alkmaar.

Communicatie met de zes gemeenteraden in Regio Alkmaar, o.a. over de resultaten van het inkooptraject, vindt plaats via raadsmemo's en wordt vooraf afgestemd met wethouder Judith Schram met de overige leden van de Stuurgroep als daarvoor aanleiding is.

Communicatie met de hulpmiddelen aanbieders vindt plaats vanuit de Netwerkorganisatie Regio Alkmaar via het landelijke digitale inkoopplatform TenderNed. Op deze manier wordt het gelijkheidsbeginsel geborgd en worden alle marktpartijen gelijktijdig geïnformeerd. Indien daarvoor aanleiding is, worden er berichten over het inkooptraject geplaatst op de regionale website, via LinkedIn en Twitter-pagina van de Netwerkorganisatie. Het is in dit inkooptraject niet toegestaan dat gemeenten onderhandelen met individuele aanbieders.



4.7 Managementinformatie/ Monitoring

Contractmanagement (Netwerkorganisatie regio Alkmaar) heeft de regie op het beheer van het contract, inclusief monitoring/borging van de afspraken. Tevens vervult contractmanagement naar alle belanghebbenden een informatie- en adviesfunctie alsmede het monitoren van de gestelde doelen.

Verder is de eis om met berichtenverkeer (IWmo) te werken. Er is behoefte aan eenduidige rapportages, betere digitale toegang en gegevensuitwisseling. In de eisen wordt opgenomen wat er van de leverancier aan rapportages wordt verwacht.

4.8 SROI

De uitgangspunten van Sociale Return on Investment (SROI) is van kracht. Op deze manier streven de regiogemeenten naar het realiseren van maatschappelijke meerwaarde.